

महाराष्ट्र शासन  
सामान्य प्रशासन विभाग  
शासन परिपत्रक क्रमांक:-पोर्टल-२०१८/प्र.क्र.७३/का-२९अ  
हुतात्मा राजगुरु चौक, मादाम कामा मार्ग,  
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.  
दिनांक:- १८ मे, २०१८.

- वाचा:-**
- १) शासन परिपत्रक क्र. संकीर्ण-२०१५/प्र.क्र.४०/ २९अ, दि. २८ डिसेंबर, २०१६.
  - २) भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा आणि लोक तक्रार निवारण विभागाचा कार्यालयीन आदेश पत्र क्रमांक F.No.S-15/10/2018-PG(State), दिनांक १२/३/२०१८.
  - ३) भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा आणि लोक तक्रार निवारण विभागाचा कार्यालयीन आदेश पत्र क्रमांक No.S-15/11/2018-PG(State) (e-Office No.5685), दिनांक ५/४/२०१८.
  - ४) भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा आणि लोक तक्रार निवारण विभागाचा कार्यालयीन आदेश पत्र क्रमांक No.S-15/14/2018-PG(State) (e-Office No.5702), दिनांक ९/४/२०१८.

**शासन परिपत्रक :-**

केंद्र शासनाच्या PG PORTAL च्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी/ निवेदने/ सूचना ऑनलाईन पद्धतीने पाठविण्यासाठी सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागाच्या अपर मुख्य सचिव/ प्रधान सचिव/ सचिव यांची खाती (ID/Code) तयार करून देण्यात आली आहेत. सदर खात्यावर प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी किंवा निवेदने हाताळण्याबाबत उपरोक्त संदर्भाधीन दि.२८ डिसेंबर, २०१६ च्या शासन परिपत्रकान्वये सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांना योग्य त्या सूचना देण्यात आल्या आहेत. सदर सूचनांनुसार पी. जी. पोर्टलवरील तक्रारीवर/ निवेदनांवर कार्यवाही होत नसल्याचे केंद्र शासनाच्या निदर्शनास आले असून ही बाब कलकत्ता येथे दिनांक २१.१२.२०१७ रोजी पार पडलेल्या ईस्टर्न झोनल कौन्सिल समितीच्या १० व्या बैठकीत उपस्थित करण्यात आली होती.

२. भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा आणि लोक तक्रार निवारण विभागाने संदर्भाधीन दि.५.४.२०१८ व दि.९.४.२०१८ च्या शासन आदेशान्वये दिलेल्या निर्देश PG Portal संदर्भात अवलंबविण्याबाबत सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांना पुढील प्रमाणे निर्देश देण्यात येत आहेत.

- १) प्रत्येक विभाग/ कार्यालय यांच्या संनियंत्रण अधिका-यांनी अर्जदाराच्या तक्रारीची गुणवत्तापूर्ण पूर्तता झाली आहे का ते विशेषत्वाने पहावे.
- २) अर्जदारास देण्यात आलेले उत्तर संगणक प्रणालीवरही जाहिर करण्यात यावे.
- ३) अर्जदारास असमाधानकारक वाटत असलेल्या पूर्तता उत्तरामुळे पुनः दाखल झालेल्या तक्रारीची अत्यंत काळजीपूर्वक तपासणी करण्यात यावी व अशा तक्रारदारांना तपशिलवार उत्तर देण्यात यावे.
- ४) असे निदर्शनास आले आहे की, काहीवेळा अर्जदाराने ज्या अधिका-याविरुद्ध भ्रष्टाचाराची तक्रार केली आहे, त्याच अधिका-याकडे सदर तक्रार कार्यवाहीसाठी पाठविण्यात येते. अशा वेळी संबंधीत अधिका-याच्या खुलासा/ अभिप्रायानंतर सदर तक्रार बंद करण्यात येते. अशा प्रकारच्या तक्रारी ह्या स्वतंत्रपणे हाताळण्यात याव्यात.
- ५) संनियंत्रण अधिका-यांनी आपल्या अधिनस्त कार्यालयांच्या खात्यातील तक्रारी विशेष मोहिमेद्वारे गुणवत्तापूर्ण व विहित मुदतीत निकाली निघतील याबाबत गांभीर्याने लक्ष द्यावे.

६) ५ वर्षापेक्षा जास्त काळ प्रलंबीत असलेल्या सार्वजनिक तक्रारी प्राथम्याने निकाली काढाव्यात.

३. भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा आणि लोक तक्रार निवारण विभागाने दिलेल्या निर्देशानुसार पी. जी. पोर्टलवरील तक्रारींवर/ निवेदनांवर कार्यवाही करण्यात यावी. तशी कार्यवाही न झाल्यास त्याची व्यक्तीशः जबाबदारी मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागाचे अपर मुख्य सचिव/ प्रधान सचिव/ सचिव यांची असेल. तरी पी. जी. पोर्टलच्या माध्यमातून आलेल्या तक्रारी/ निवेदने हाताळण्याचे काम जे अधिकारी/ कर्मचारी दि.२८ डिसेंबर, २०१६ च्या शासन परिपत्रकान्वये व या शासन परिपत्रकान्वये देण्यात आलेल्या निर्देशानुसार कार्यवाही करीत नसतील तर त्यांच्याविरुद्ध योग्य ती कारवाई करावी. तसेच सर्व संबंधित प्रशासकीय विभागाच्या विभाग प्रमुखांनी/ खाते प्रमुखांनी त्यांच्याकडे प्राप्त निवेदनांवरील कार्यवाहीचा मासिक अहवाल मा.मुख्यमंत्री महोदयांना सादर करण्याकरीता पुढील नमुन्यात प्रत्येक महिन्याच्या ७ तारखेपर्यंत सामान्य प्रशासन विभागास सादर करावा.

विभागाचे नांव व पी.जी. पोर्टल वरील अद्याक्षरे	विभाग / खाते प्रमुखांचे नांव	पदनाम	मागील महिन्यातील पी.जी.पोर्टलवरील थकित संदर्भ	महिन्यामध्ये प्राप्त झालेले संदर्भ	एकूण संदर्भ	महिन्याच्या अखेरीस निकाली काढलेले संदर्भ	महिन्याच्या अखेरीस थकित संदर्भ
१	२	३	४	५		६	७

सदर शासन परिपत्रक, महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आले असून त्याचा सांकेतांक २०१८०५१८१२०७०९१००७ असा आहे. हे शासन परिपत्रक, डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

(महेश झगडे)

शासनाचे प्रधान सचिव (प्र.सु.,र.व का.)

प्रति,

१. मा. मुख्य सचिवांचे स्वीय सहायक, मुख्य सचिव कार्यालय, मंत्रालय, मुंबई-३२,
२. सर्व मंत्रालयीन विभागांचे अप्पर मुख्य सचिव /प्रधान सचिव /सचिव,
३. सामान्य प्रशासन विभागातील सर्व कार्यासने,
४. निवड नस्ती (कार्या-२९अ), सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई.

\*\*\*\*\*